

Carbonite: 통합된 영업 및 마케팅 분석 제공하기



“Informatica Cloud Application Integration은 각 케이스를 생성할 때 필요한 시간에서 최소 20초를 낮출 수 있습니다. Carbonite의 에이전트 220명은 매일 수백 개의 케이스를 생성하므로 시간과 비용, 그리고 인력을 극적으로 절감할 수 있습니다.”

- 고객 지원 부사장, Robert Frost, Carbonite

Carbonite는 클라우드와 하이브리드 데이터를 보호하는 솔루션 업계의 선도적인 제공업체로, 중소기업에 비즈니스 연속성을 제공하고 있습니다. Carbonite는 전 세계의 150만 이상의 개인과 소규모 비즈니스를 지원하고 있으며, 이들의 중요한 데이터를 사용 가능하고 유용한 상태로 보호하고 있습니다.

Carbonite 영업 및 마케팅 운영 팀은 리드 관리부터 영업 전략까지 모든 것에 관한 의사결정을 가속화하기 위해 Salesforce.com 플랫폼에서 분석을 수행해야 합니다. 하지만 Carbonite의 Microsoft SQL Server 데이터 웨어하우스와 Salesforce.com 간의 통합을 관리하는 기업의 클라우드 플랫폼 시스템에 의존하다 보니 의사결정의 적시성과 속도가 떨어지게 되었습니다.

Carbonite의 비즈니스 인텔리전스 솔루션 설계자인 Justin Donlon은 다음과 같이 설명합니다. “영업과 마케팅 팀은 시기적절하고 신뢰할 수 있는 데이터를 얻기 위해 고군분투해야 했는데, 저희 이전 클라우드 솔루션이 예측할 수가 없었으며, 납득하고 해결하기 어려웠던 너무나 많은 수의 통합 오류를 만들어냈기 때문입니다. 이러한 오류는 데이터의 신뢰성을 떨어뜨렸습니다.

한편, 데이터를 준비하려면 불필요하게 복잡한 Microsoft SSIS(SQL Server Integration Services)의 준비 단계를 거쳐야 하는 고충도 있었습니다. 결국 더 효율적인 솔루션을 찾을 때가 된 것이었죠.”

Carbonite는 비즈니스가 급격히 성장하면서 Salesforce.com의 리드, 연락처와 기회 및 사용자 정의 개체 데이터의 양을 세 배로 늘려야 했습니다. Donlon은 다음과 같이 말합니다. “이전 솔루션에서는 이 정도 양의 데이터를 절대 다룰 수 없었습니다, Informatica Cloud Integration으로 교체하고 절차가 매우 단순해졌습니다.”

“Informatica Cloud는 Carbonite가 이전에 의존했던 도구에 비교하면 한 줄기의 구원고도 같습니다. Carbonite의 현업 부서 및 IT 사용자뿐 아니라, 사실 누구든지 어느 소스에서든 데이터를 연결할 수 있고 심층적인 시장 및 고객 통찰력을 제공할 수 있습니다. 기능이 풍부하고 사용하기 쉽고 확장성이 있어, 이제는 현업 부서의 속도에 맞추어 영업과 마케팅 인텔리전스를 제공할 수 있게 되었습니다. 직관적이고 신뢰할 수 있는 솔루션이죠.”라고 Donlon은 덧붙였습니다.

CARBONITE

개요:

선도적인 비즈니스 연속성 솔루션 제공자가 Informatica Cloud를 사용하여 관련성 있고 신뢰할 수 있는 Salesforce.com 정보를 실시간으로 공유합니다.

비즈니스 요구 사항:

- 영업, 마케팅 및 서비스 의사 결정 가속화
- 급격히 성장하는 비즈니스가 모든 면에서 신뢰할 수 있는 정보에 접근하도록 지원
- 매 순간 뛰어나며 신속하게 반응하는 고객 지원 제공

데이터 과제:

- 3배로 늘어난 Salesforce 데이터 관리 - 레거시 클라우드 통합 처리 불가능, 너무 많은 프로세스 오류
- 느린 속도의 레거시 플랫폼에서 Force.com 플랫폼으로의 데이터 통합, 비즈니스의 싱글뷰를 제약함
- 수동 데이터 기입으로 인해 고객과의 상호작용 속도가 느려지고, Salesforce.com의 도입에 영향을 미침
- 영업 및 마케팅 운영 팀이 필요한 데이터에 접근할 수 없음
- 사업부 데이터 사일로가 서로 연결되지 않아 Salesforce.com의 잠재력을 발휘할 수 없음

솔루션:

- Informatica Cloud를 사용해 현업 부서와 IT 사용자가 어떤 소스에서든 데이터를 연결할 수 있고 심층적인 고객 통찰력을 확보하도록 도와줌
- Informatica Cloud Application Integration은 고객 경험 개선을 위해 워크플로우를 자동화하고, Salesforce.com의 도입을 가속화하며, 과거 캠페인을 완전하게 살펴볼 수 있게 함

워크플로우 자동화로 고객 서비스 강화

Carbonite의 고객 지원 운영팀에서 Informatica Cloud를 사용하면 이점을 빠르게 적용할 수 있게 되어 비즈니스 인텔리전스에서 이르게 성공을 거둘 수 있었습니다. 이 사업부에서는 Salesforce.com 서비스 클라우드를 구독자와 평가판 사용자층에서 발생하는 지원 케이스를 관리하는 데 사용했습니다. 하지만 반응이 신속하고 신뢰할 수 있는 지원을 제공하기 위해서는 220명의 지원 에이전트가 서비스 클라우드 외부에 있는 Carbonite의 마스터 구독 데이터베이스에 저장된 추가적인 고객 구독 데이터에 액세스할 수 있어야 했습니다. 평가판 사용 및 구독 프로세스 중에 수집되고 생성된 이 데이터는 고객의 ID, 청구 데이터, 사용하는 소프트웨어 버전 및 보호받는 고객 데이터 볼륨을 포함하고 있었습니다.

Informatica Cloud Application Integration을 사용하기 전에는 고객이 Carbonite 지원 팀에 문의하면 에이전트가 고객의 이메일 주소를 바탕으로 과거 케이스 데이터를 Carbonite CRM 시스템에서 찾아내야 했는데, 시간 소모적인 프로세스였습니다. 그런 다음 에이전트는 확인한 필드(고객의 경우에 따라 두 개에서 아홉 개 사이)를 시스템에서 수동으로 복사해서 서비스 클라우드에 붙여 넣어야 했습니다. 이 프로세스는 영업과 케이스 관리 보고 모두를 지원하는 데 있어 필수적이었지만, 상당한 정도 수동적인 개입과 리소스, 그리고 시간을 필요로 했습니다. 또한 수동 복사/붙여넣기 프로세스는 또한 인적 오류에도 취약했습니다.

Informatica Cloud Application Integration은 이제 Carbonite의 CRM 시스템으로부터 서비스 클라우드에서 생성된 지원 케이스로 구독자의 정보를 실시간으로 자동 이동합니다. 단 한 줄의 코딩도 필요하지 않습니다. Informatica Cloud Application Integration은 자동으로 이메일 주소에 연결된 모든 케이스를 찾아내 Salesforce.com 내 지원 에이전트에게 이를 실시간 처리 프로세스 가이드로 표시하고, 이러한 가이드는 워크플로우 프로세스를 자동화해 줍니다. 각각의 가이드는 비즈니스 프로세스를 지원하며 기술 부서 이외 리소스도 언제든지 새로운 리소스를 만들 수 있습니다. 에이전트가 간단하게 관련 레코드를 선택하기만 하면 해당하는 아홉 개의 필드가 자동으로 케이스 안에 저장됩니다.

이러한 프로세스 자동화 솔루션은 220명의 Carbonite 서비스 에이전트를 위해 워크플로우를 가속화하고, Carbonite의 고객 경험을 향상하고, 비즈니스 보고를 개선해 줍니다.

고객 지원 부서의 부사장인 Robert Frost는 이 자동화에 대해 큰 기대감을 갖고 있습니다. "새로운 워크플로우는 개별 케이스 생성 시간을 최소 10~20초 정도 낮춰 줍니다. Carbonite의 에이전트 220명은 매일 수백 개의 케이스를 생성하므로 시간과 비용, 그리고 인력을 극적으로 절감할 수 있습니다. 또한 복사/붙여넣기 단계에서 발생했던 데이터 품질 오류를 없앨 수 있었습니다. 가장 좋은 점은 Informatica 솔루션을 도입하면서 수동 프로세스를 지원하는 인력에 집중하던 투자를 줄이고 현재 직원과 교육 및 리소스에 투자할 수 있게 되었습니다."

시간과 비용 절감 외에도, 개선된 워크플로우는 서비스 클라우드의 도입을 가속화했습니다. 지금까지 지원 팀은 Carbonite CRM 시스템에 대한 가시성이 부족하다는 이유로 서비스 클라우드를 도입하는 데 주저하고 부정적인 입장을 취했습니다. Informatica Cloud Application Integration이 새로운 케이스를 생성하는 데 들이는 수동 작업을 줄여주면서, 지원 팀 내에서 서비스 클라우드가 빠르게 도입되었습니다.

비즈니스 분석 부서의 부사장인 Matthew DiAntonio는 다음과 같이 언급했습니다. "Force.com 플랫폼에서의 데이터 통합은 종합적인 분석 기회를 가져다줍니다. 서비스 클라우드를 도입하면서 이런 분석 결과에 의존할 수 있게 되었습니다."

마케팅 잠재력 실현

Informatica Cloud Application Integration의 또 다른 성공적인 사용 사례는 마케팅 데이터를 Salesforce.com에 통합한 것입니다. Carbonite는 매년 수백만 건의 이메일을 외부로 발송합니다. 이 모든 이메일을 Salesforce.com에 통합하는 것은 엄두도 못 내기 때문에 Carbonite는 Informatica Cloud Application Integration의 프로세스 자동화 기능을 이용해 Salesforce.com의 '연락처' 페이지에 별도의 탭을 추가했습니다. 이는 영업 및 지원 팀이 각 고객의 과거 캠페인 내역에 대한 360도 뷰를 갖출 수 있는 빠르고 쉽고 비용 효율적인 방법입니다.

앞을 내다보기

여기에 Informatica Cloud로 무장한 Carbonite의 비즈니스 애플리케이션 팀은 데이터를 위한 비즈니스 요구 사항을 신속하게 충족한다는 목표를 가지고 엔터프라이즈 전반에서 다른 Salesforce.com 사일로를 통합하는 방법을 찾을 것입니다. Donlon은 현재 IT와 현업 부서 사이에서 통합을 비롯해 Salesforce.com과 관련된 모든 업무를

담당해 운영하고 있습니다. Donlon은 다음과 같이 설명합니다. "Carbonite의 Salesforce.com 활용이 급격하게 늘어나고 있으며, 사업부에 관계없이 모든 사용자의 요구 사항에 신중하게 귀 기울이고 있습니다. Informatica Cloud는 데이터 공유에 관한 요구에 한 걸음 앞서 대응할 수 있게 해 주었고, 비즈니스 전반에서 애플리케이션의 성숙도를 급격히 높일 수 있도록 도움을 주었습니다."

이점:

- 빠르고 편안하게 영업, 마케팅, 그리고 서비스 데이터를 제공함
- 매일 생성하는 수백 개의 케이스를 실시간으로 통합해 개인 지원 케이스 생성 시간을 20초까지 줄여 시간, 비용 및 인력을 절감함
- 엔터프라이즈 전반에서 Force.com 도입 가속화
- 자동화된 서비스 에이전트 워크플로우 및 향상된 고객 경험
- 서비스 케이스 기록의 품질과 신뢰성 증대
- 영업 및 지원 팀에 과거 고객 마케팅 캠페인 내역에 대한 360도 뷰를 제공함
- 기업이 스스로 자동화된 워크플로우 가이드를 계속해서 배포할 수 있게 함

솔루션 구성:

- Informatica Cloud
- Informatica Global Customer Support
- Informatica Email Verification



디지털 변혁은 세상을 변화시키고 있습니다. Informatica는 엔터프라이즈 클라우드 데이터 관리의 선두 주자로서 고객이 지능적으로 업계를 선도할 수 있도록 도와드릴 준비가 되어 있습니다. 보다 민첩해지고, 새로운 성장 기회를 깨닫고, 새로운 것을 고안해낼 수 있도록 고객에게 선견지명을 제공해 드립니다. Informatica가 제공하는 모든 서비스에 대해 알아보고 데이터의 힘을 활용하여 미래의 지능형 혁신을 실현하시기 바랍니다. 한 번만이 아니라 반복해서 해보시길 바랍니다.

한국 인포매티카, 06611 서울시 서초구 서초동 강남대로 465 교보타워 B동 13층 대표 전화: +82 2 6293 5019
informatica.com/kr [linkedin.com/company/informatica](https://www.linkedin.com/company/informatica) twitter.com/Informatica/kr

© Copyright Informatica LLC 2020. Informatica, Informatica 로고, PowerCenter는 미국 및 전 세계 관할 국가 내에서 Informatica LLC의 상표 또는 등록 상표입니다. Informatica 상표의 최신 목록은 웹페이지(<https://www.informatica.com/trademarks.html>)에서 확인할 수 있습니다. 기타 회사 및 제품 이름은 해당 소유주의 상품명 또는 등록 상표일 수 있습니다. 이 문서의 정보는 예고 없이 변경될 수 있으며 일체의 명시적 또는 묵시적인 보증 없이 '있는 그대로' 제공됩니다.